

高齢者虐待対応に困難を感じる援助者の虐待者や 被虐待者に対する感情・認識

——地域包括支援センターの援助者の語りからの考察——

Emotion and cognition of social workers who feel difficulty to the elderly abuse
approach about abuser and abused elderly

——A study of narrative from social workers who work in the community support center ——

藤江 慎二*
Shinji FUJIE

<キーワード>

高齢者虐待, 地域包括支援センター, 援助者, 虐待対応

<要 約>

本稿は、高齢者虐待の対応に困難を感じている援助者の語りをもとに、援助者が困難を感じる虐待ケースの特徴及び困難感の実態を確認しながら、援助者の虐待者や被虐待者に対する感情・認識について明らかにすることを目的とした。結果、援助者が困難に感じた虐待ケースの特徴は、虐待者や被虐待者の介入拒否、虐待の否認などがあり、このような虐待対応は、援助者にとって介入困難な場面となり、虐待対応の長期化につながり、援助者の焦り、不安、ジレンマを生成していた。援助者の虐待者や被虐待者に対する感情・認識には、個人としての感情・認識があり、虐待者に対しては、個人としての判断基準や社会一般の常識的な判断でケースを捉え、否定的な感情・認識があった。また、被虐待者に対してはかわいそうな対象として捉える個人としての感情・認識があった。これらの個人としての感情・認識は、虐待対応に負の影響を及ぼす傾向が示唆された。

*大妻女子大学 人間関係学部 人間福祉学科 介護福祉学専攻

1. 問題の所在

高齢者虐待の対応に困難を感じる援助者が多い中⁽¹⁾、2006年に「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（以下、「高齢者虐待防止法」と略記）」が施行され、高齢者虐待への対応の整備が進んでいる。しかし、まだ課題は多く指摘されており^{(2) (3) (4) (5)}、高齢者虐待防止法施行後における虐待対応の調査等でも困難を感じる援助者が多いことが報告されている^{(6) (7)}。このような実態を考えれば、高齢者虐待に対応する援助者の困難感の軽減を図り、専門性を発揮した援助が実践できるように、援助者が困難を感じる要因を明らかにすることは実践的に重要な意味を持つ。

これまでの調査・研究における援助者が困難に感じている要因をみると、虐待者側の要因には、虐待者の精神疾患、介入拒否、経済的依存などが挙げられ、被虐待者側の要因には、経済的理由でサービス利用ができない現状、介入拒否などが挙げられる^{(1) (6)}。一方、困難に感じている当事者ともいべき援助者側の要因には、技術的に困難、対応意欲の維持の困難、援助者の感情移入が強すぎるなどが挙げられている^{(1) (6)}。

しかし、援助者側の要因については、技術的に困難、感情移入が強すぎるなど抽象的な内容が多く、困難に感じている援助者側の要因分析がされているとは言い難い。このような中、筆者は援助者側の要因の一つとして考えられる、援助者の虐待者や被虐待者に対する感情・認識について、量的な研究を行った⁽⁸⁾。その結果、援助者は虐待者に対して否定的な感情を抱いている傾向、被虐待者には肯定的とも、否定的ともどちらともいえない揺れ動く感情があることなどを報告した。

そこで本稿では、高齢者虐待の対応に困難を感じている援助者の語りをもとに、援助者が困難を感じる虐待ケースの特徴及び困難感の実態を確認しながら、援助者の虐待者や被虐待者に対する感情・認識について明らかにすることを目的とした。

2. 研究方法

(1) 調査対象者

調査対象者は、地域の高齢者虐待の相談窓口である地域包括支援センターの社会福祉士職¹⁾とした。対象者の選定についてはアンケート調査票²⁾の文末に、インタビュー調査を実施することを記載し、インタビュー調査に協力頂ける方は氏名、所属機関、連絡先を記載して頂けるように依頼した。結果、9名の社会福祉士職から調査協力の申し出があった。調査対象者の選出は、①アンケート調査において虐待対応件数が3ケース以上ある者、②①を満たした者で性別を考慮し、表1に調査対象者の概要を示すように男性3名、女性4名の計7名をインタビュー対象者とした。

選出した調査対象者にはアンケート調査に記載されていた連絡先をもとに、電話連絡を行い、インタビュー調査の目的、内容等を口頭で説明し再度協力依頼を行った。そして了解を得た上で、調査対象者及び調査対象者が所属する地域包括支援センターの管理者宛てに、依頼文、調査目的、インタビュー内容の概要を郵送し、インタビュー前には調査対象者がどのような調査をするのか把握できるように配慮した。

表1 調査対象者の属性

	性別	年齢	資格	対人援助職の経験年数
A	女性	33	社会福祉士	6年2月
B	男性	46	社会福祉主事	12年1月
C	男性	43	社会福祉主事	20年
D	女性	39	社会福祉士	17年
E	女性	34	社会福祉士	4年1月
F	男性	37	社会福祉士	10年4月
G	女性	47	社会福祉士	5年6月

(2) 調査における倫理的配慮

インタビュー調査前に口頭及び書面にて、①インタビュー調査の内容の使用目的、②個人情報の保護及び秘密保持について、③インタビュー内容を録音させて頂くことなどについて説明し、署名

及び捺印にて同意を得た上で調査を実施した。

(3) 調査方法

インタビュー調査は、2008年8月4日～9月20日（A～E）、2009年2月2日～2月5日の間（F、G）にかけて半構造化インタビューを行った。まず、援助者がこれまで対応してきた中で困難に感じた高齢者虐待のケースについて差し障りのない程度に聞き取りを行いながら、ケースの対応に沿って、調査目的である援助者の困難感の実態、虐待者や被虐待者に対する感情・認識などを聞きとった。インタビュー時間は1人平均63分、総インタビュー時間は7時間20分であった。

(4) 分析方法

インタビュー調査結果の分析は、まず援助者の語ったインタビュー内容が録音されたICレコーダーからトランスクリプションを行い、文章から本調査の目的に沿ってオープン・コーディングを行った。オープン・コーディングについては佐藤^{(9) (10)}の方法を参考にした。次に逐語録から文章を断片化（脱文章化）し、カード作成を行った。その際、再度オープン・コーディングを見直ししながらカードに記載をしていった。そして、KJ法を活用しながらカード間の比較・対比を行った。

3. 結果

分析の結果、援助者の虐待対応に影響を及ぼすと考えられる、援助者の虐待者や被虐待者に対する感情・認識を把握した。本章では、援助者が困難に感じた虐待ケースの概要を表2で示し、虐待ケースの特徴を確認しながら、援助者の困難感の実態と援助者が抱く虐待者や被虐待者への感情・認識について援助者の語りをもとに述べていく。なお、具体的な援助者の語り（斜体）を「…（コーディングの番号）」と表しながら、内容について記述していく。

(1) 援助者が困難に感じる虐待ケースの特徴

本調査において、援助者から語られた困難に感

じる虐待ケースには、いくつかの特徴が確認できた。まず、表2で示すように虐待者の特徴については、属性として息子（A、B、C、D、G）が多かった。虐待者の状況としては定職に就かず（A、B、G）、虐待行為を否認（A、B、F）し、援助に拒否（B、C、F、G）する状況があった。次に、被虐待者の特徴には、性別は女性（A、B、C、E、F、G）が多く、状態としては認知症状（A、B、E）や虐待者を庇う行為（B、G）があった。また、世帯の特徴では、2人暮らし（A、B、C、G）が多く、虐待ケースの虐待種別では、複合的な虐待ケースも含めると身体的虐待（B、D、F、G）、経済的虐待（A、B、D）のケースが多かった。

(2) 援助者の困難感の実態

援助者が虐待対応を行う中で困難感を抱くには、虐待者の特徴であった介入拒否、虐待行為の否認や被虐待者の特徴であった認知症状、虐待者を庇うといった行動が影響を及ぼしていた。そして、このような虐待対応は援助者にとって介入できない場面となり、介入困難な場面は虐待対応の長期化となっていた。長期化する虐待対応は、援助者に無力感、焦り、不安、ジレンマを出現させ、虐待対応を困難にしていた。

1) 援助者の虐待対応の状況

a 介入の困難

虐待者や被虐待者の虐待の否認や介入拒否という行動に対応することは、援助者にとって悩ましい実践であった。「歯がゆい思いがかなりしますよね。『こういうふうになる前に受け入れてくれれば、状況は改善するのに』と思うのですが、受け入れて下さらないとそこで一回止まってしまう（F14）」「子ども（虐待者）にやられていても庇うっていう部分ですね。踏み込めない部分っていうのはかなりありますよね（B31）」と語られているように、虐待の事実やその疑いがありながらも、虐待対応が思うようにできない場面は援助者にとって困難な実践であった。

表2 援助者が主に困難に感じた虐待ケースの概要

	主 な 内 容
A	経済的虐待のケース。虐待者である息子は定職には就かず母親の年金で生活し、経済的虐待の事実を否認している。一方、被虐待者である母親は認知機能低下で判断能力が低下している状態。息子と母親の2人暮らし。
B	経済的虐待・身体的虐待のケース。定職に就かない虐待者である息子は、母親の年金で生活。息子は完璧な介護を目指し、母親と2人暮らし。虐待行為に対して息子は否認し、援助の拒否をする。一方、母親は認知症があるものの、息子を庇い虐待の事実を話さず、共依存状態。経済的な問題からサービスを利用しなくなり、最終的には母親の認知症状が悪化し、施設へ入所となる。
C	ネグレクトのケース。虐待者である息子は介護と仕事の両立ができず、介護怠慢。息子の特徴としては、援助者の対応に拒否、母親の世話を抱え込む。一方の母親は要介護状態。息子への接触は、日中は困難な状況。息子と母親の2人暮らし。
D	経済的虐待・身体的虐待・心理的虐待の複合的な虐待ケース。虐待者である息子は高校生の頃より家庭内暴力を振っていた。定職には就かず、借金があるため、父親の年金・貯蓄を搾取して生活及び借金の返済。一方の父親は要介護状態、息子に対して恐怖心がある。息子と父親・母親との3人暮らし(母親には虐待はない)。
E	セルフ・ネグレクトのケース。高齢者は認知機能の低下を含む精神疾患があり、援助を拒否。1人暮らしをしているが、自宅内はごみ屋敷で不衛生な状態。近隣に娘が在住しているが、若いころは母親に虐待を受けていたと訴え、援助に対する協力は無い。
F	身体的虐待のケース。被虐待者である母親は虐待者である娘夫婦と同居している。娘は援助に拒否することはないものの、虐待の行為については否認がある。被虐待者の身体には痣が絶えず、心身状態が低下していく。
G	ネグレクト・身体的虐待のケース。定職に就かない虐待者である息子が母親宅に転がりこみ、母親の年金で生活。息子は介護等に対する知識がなく、援助にも拒否する状態。一方の母親は息子を庇うが、次第に身体状態が低下していく。

b 諸種の虐待対応と長期化

援助者が介入できない虐待対応は、「本人が門から中に人を入れるということがなく、私たち援助者側も本人宅に入るまでには3～4か月掛かりましたね。直接本人と入れるようになるには時間がかかり、困難でした(E5)」というように、援助者にとって援助が進展しないまま長期化していた。そして虐待対応の長期化は、「虐待というのは非常に長期の対応でありまして、また色々な業務をしなければならない(C50)」というように、長期に亘り虐待の実態把握や緊急性の有無、被虐待者の状態確認等、様々な対応を迫られていることにより、援助者が困難に感じる一つの要因となっていた。

c 虐待対応の二重の役割

虐待対応の二重の役割(ダブルロール)とは、「高齢者虐待って、虐待者も被虐待者も両方みなければならぬ。片手間でできる問題ではない

(C41)」と語られているように、援助者として虐待者にも、被虐待者にも対応しなければならないという二重の役割が求められている現状であり、援助者が虐待対応を困難に感じる一つの要因になっていた。

2) 援助者の困難感

a 援助者の焦りと不安

介入できない虐待対応の特徴は“援助の長期化”を生み、援助者にとって焦り、不安をもたらしていた。焦りとは「なんとかしたいっていう思いで。早急に対応しなくてはって思いました。非常に関係者間では焦りがありました(E12)」と一刻も早く状況を打開したい援助者の思いから焦りとなっている。また、「なんとかしたいんですけど、答えがでないっていうのは、こっち(援助者)も不安ですよ。不安だと判断に自信がなくなったり、迷ってしまったりしますから(F34)」というように、虐待対応における具体的な答え(成果)がでにくい実態は、援助者に不安や

焦りを生起させ、そのことが“自分の対応方法が間違っているのではないだろうか”“自分は援助者として未熟なのではないだろうか”というような援助者の自信の減退に影響していた。さらに、「緊急対応した後、息子さんの方からかなり怒られて、大変なことになるだろうと、場合によっては裁判沙汰になるだろうと (C8)」という、対応後のことを考えて不安に感じる援助者の心情も語られた。

b 援助者のジレンマ

援助者が虐待対応において感じるジレンマには諸種のジレンマがあることが語られた。「根本的な解決としては息子さんの就労支援をしていかなければならないと思うんですよ。(省略) (A27)」*「私たちが直接就労支援をするんじゃなく、(中略) どこかにつなげるまではやってあげなくてはいけないんじゃないかと思うんですけど、そういう情報が無い (A31)」*という語りが示すように、虐待を防止していくための対応として、虐待者に対する就労支援の必要性を感じていても、現実的には中高年層の就労支援を行う機関は少なく、対応機関として考えられる公共職業安定所においても、本人の積極的な就労への意欲がなければ対応が困難である状況から、結果として援助者は虐待対応の理想と現実の間でジレンマが生じていた。

また、「事実の確認がとれない。身体的な部分は確認できても、御本人から確認ができない。多分庇っている部分もあるので、かなりジレンマですよ (B30)」というように、援助者に与えられた被虐待者の安全確保という社会的役割と、その対象者である被虐待者自身が虐待者を庇う状況下では虐待の事実が見えづらく、援助者はジレンマを感じていた。

さらに、地域包括支援センターにおけるシステム的な問題からも「必ずしも虐待対応のことだけにエネルギーを注ぐわけにはいかないので、中途半端なままで、終わっているんだろうと。それでそこから先に進めないというジレンマみたいなものはありますよね (F18)」というように、

虐待対応に対して積極的に取り組みたいものの介護予防ケアマネジメントや地域包括支援センターの他の業務により虐待対応に集中できないというジレンマもあった。

(3) 援助者の虐待者や被虐待者に対する感情・認識

援助者の虐待者や被虐待者に対する具体的な感情・認識については、援助者としてではなく、私的な個人としての感情・認識が出現しやすく、且つ、虐待対応に負の影響を及ぼすことが示唆された。

1) 個人としての感情・認識

援助者は虐待者に対して、援助者としてではなく、個人的な立場から否定的な感情・認識で捉えがちであることが語られた。「自分の生活の水準を標準にして考えるようなところがあって、それ以下の水準で生活している人はおかしいってところはありますよね (B44)」というように、個人の生活感覚を標準として、虐待者を捉えていることが語られた。また、「率直に言えば、もうこんな歳なんだからいい加減にすればって。親を見なければならぬ年齢で、親の状態が悪いっていうのに (D17)」というように、社会一般の常識的な判断をもとに虐待者を捉えていることが語られた。認識だけではなく、感情面においても「個人的な感情では実際は『何言っているんだ』っていうのはありますよね (C21)」という否定的に虐待者を捉えている実態があった。

一方の被虐待者に対しても、個人としての感情・認識で捉えていることが語られた。「認知症もかなり進んで、力がなくなっている人に対して実際に暴力が加えられたりしていると、『かわいそう』という言葉はどうなのかと思うのですが、なんとかして助けてあげたいと思いますよね (A55)」*「人間は生き物ですからね、どうしても弱い方に目を向けたがる。実際に被害が及ぶほうに目が行きたがる (C27)」*というように、かわいそうな対象として認識している側面があった。そして、かわいそうな対象として被虐待者を認識す

ると、「虐待される人っていうのはイコールかわいそうな人っていう決め付けがある。そうすると援助者としてかわいそうな人をなんとかしてあげなければならないっていう気持ちになりますよね (B49)」というように、なんとかしてあげなければならないという救済願望が生じしやすいことが語られた。

2) 感情・認識が与える虐待対応への影響

このような援助者の虐待者や被虐待者に対する個人としての感情・認識は、虐待対応に負の影響を及ぼす傾向が示唆された。それは、「本人の気持ち以前に、私たちがもう何とかしなくてはっていう気持ちになってしまっ。本人の希望っていうのが聞けない状態になりました (E8)」というように、被虐待者をかわいそうな対象として認識することで、なんとかしなければならぬと感じるため本人の希望やニーズを捉えることができず、結果、援助者だけで問題解決を考え対応してしまうという“援助者本位の対応”になる傾向があった。そして、「虐待にはする人とされる人がいて、されている人の立場に立ってしまうとする人に対して攻撃的になってしまう。それで人間関係をつくろうと思ってもシャットアウトされてしまう (B34)」 「虐待っていう通報があり、関わるときは、被虐待者の方の分析はかなりするのですが、虐待者の方っていうのは意外と深くはしないですよ (C37)」というように、援助者としてではなく、個人としての感情・認識は、被虐待者側の立場や視点に立つものであり、虐待者と関係形成を図ろうとしてもうまくコミュニケーションが取れなかったり、攻撃的な対応になってしまうことが語られた。

3) 他援助職等の認識

このような虐待者や被虐待者に対する感情・認識は、地域包括支援センターの援助者に限った問題ではなく、高齢者虐待に対応する援助者に起こり得る感情・認識であることが把握された。「民生委員さんとかケアマネさんって、以外と被虐待者側に立ちやすいかなって、特に民生委員さんは

地域の中で住んでいますからね (A51)」 「通報があると、どうしてもケアマネさんが利用者に偏った見方をしていたり、サービス事業所も利用者さん側 (被虐待者側) に偏っていたりというケースがかなりあるんですよ (C25)」 「一般的な援助者のイメージとしては、虐待者をすごく遠巻きにして『あの人すごい悪い人だ』みたいな感じになっているような (G23)」 というように、民生委員やケアマネジャーといった虐待対応の援助者等においても、被虐待者に偏った認識や虐待者に対する否定的な感情といった感情・認識があった。

4. 考察

(1) 援助者が困難に感じる虐待ケースの特徴

本調査で語られた援助者が困難に感じた虐待ケースにはいくつかの特徴が確認できた。中でも、とりわけ注目すべき点として、虐待者の介入拒否や虐待行為の否認、被虐待者の認知症状や虐待者を庇う行為が挙げられよう。虐待者が援助者の介入を拒否することが援助者の困難感につながっていることは、前述したように既に報告されており、先行研究・全国調査と本調査の結果は一貫している。このような虐待ケースにおける虐待者や被虐待者の特徴を援助者側から考察すれば、これまで利用者や家族が援助を求めてきた中での実践活動から、利用者や家族が援助を求めている (求められない) 中での実践活動を迫られているといえよう。変化する実践の現場の状況の中、現状に対して十分に対応できるように地域包括支援センターの援助者が教育を受けているかと問えば疑問は残る。地域包括支援センターの援助者が研修を受けるにも時間的な困難がつきまとう状況⁽¹¹⁾ではあるが、援助者の教育、または、地域包括支援センター等を取り巻く環境などの虐待対応の体制整備を早急に整えることが必要である。

(2) 援助者の困難感の実態

高齢者虐待に対応する援助者が抱く困難感とは、虐待者側、被虐待者側の介入拒否等の問題から介入困難となり、介入できない実態は援助が進展せ

ず答えがでにくい状況を表し、そのことが虐待対応の長期化につながっていた。そして援助者は焦り、不安、ジレンマを感じていた。高齢者虐待問題に対応する援助者は常に不安や焦りといったものと隣り合わせの実践活動であることが理解できる。

このような虐待者側、被虐待者側の要因から生まれる援助者の困難感とは、すぐに解決できる問題ではない。そもそも、困難感を軽減することはより良い虐待対応のため必要であるが、困難に感じることが援助者として未熟であったり、技能がないという証明ではない。援助者が困難感に向き合い、虐待対応には困難感が生じるものであるという認識をしておくことが、焦りや不安を軽減することができる援助者の土台を創るのではないだろうか。

また、虐待対応における援助者のジレンマには様々なものがあった。虐待対応のジレンマでは倫理的ジレンマ、すなわち被虐待者への生活と生命の保証、自己決定と保護という問題があることが指摘されている⁽¹²⁾。野村⁽¹³⁾は倫理的ジレンマに地域の生活と安全の保障という要素が加わり、援助者は複雑なジレンマを感じていることを示唆している。本調査では、倫理的ジレンマではなく、虐待対応における理想と現実の乖離から生じるジレンマや地域包括支援センターという体系的な問題から起こるジレンマがあった。援助者は種々なジレンマと向き合いながら、虐待対応の実践に携わっており、ここでも援助者に対する教育・支援体制の整備が重要であることが再認識できる。地域包括支援センターの課題を踏まえた上で支援体制の構築が指摘されており⁽¹⁴⁾、専門研修のプログラム開発などが行われているが、地域包括支援センターの実態に即した支援体制のさらなる整備が各地域で行われなければならない。

(3) 援助者の虐待者や被虐待者への感情・認識

援助者の虐待者や被虐待者に対する感情・認識については、援助者としてではなく個人としての感情・認識があった。虐待者に対しては、個人としての判断基準や社会一般の常識的な判断でケー

スを捉え、否定的な感情・認識があった。また、被虐待者に対しても、個人としてかわいそうな対象として捉えている感情・認識が確認された。その結果、なんとかしなければならぬと救済願望が出現し、被虐待者側の立場に感情移入した状態に陥るため、虐待者に対して攻撃的な対応になりやすく、援助者の感情・認識は虐待対応に負の影響を及ぼす傾向が示唆された。

では、何故、対人援助職として何らかの教育を受け、経験を積んでいる援助者において、高齢者虐待というケースは“援助者”という立場から“個人”としての立場に引き寄せられるのであろうか。それは、援助者としても、個人としても、暴力・放任・搾取といった現象が非日常的であるが故に、その現象にのめり込みやすく、援助者という立場から素の自分、すなわち個人としての感情・認識が出現し、援助者としての客観性を揺るがすことが考えられる。援助者としての非日常性とは、高齢者虐待問題の特徴から説明することができる。角田⁽¹⁵⁾はその特徴として、家族の深層にふれる重い問題で、被虐待者の死亡などの結果につながることもまれではなく、常に手を抜けない状況が続くこと等を述べている。また、本調査でも明らかになった援助者の介入を拒否する虐待者等の実態は、介護予防ケアマネジメントや総合相談、要介護者へのケアマネジメントの場面では、あまり見られないケースの特徴であり、援助者からみた高齢者虐待問題は非日常的なケースであると考えることができる。次に、個人としての非日常性については、援助者の私的な生活場面において暴力・搾取・放任といった問題と関係を持っているとは考えにくいことが挙げられよう。仮に援助者が個人として暴力・放任・搾取といった問題に関わっているとしても、当事者としての立場から高齢者虐待問題にのめり込みやすいものであり、結果的には援助者という立場から個人としての感情・認識が生じやすいと考えることができる。このように、援助者としても、個人としても、暴力・搾取・放任といった問題は非日常的であり、個人としての感情・認識を生じやすく、また、そのことが援助者としての客観性を揺るがしてい

くのである。山口⁽¹⁶⁾は、高齢者虐待問題に関わる社会福祉士の役割の一つとして、人と社会環境との全体性に目を向け介入する役割があることを述べながら、現状として虐待者と被虐待者の関係を、加害者と被害者の関係でとらえてしまうことがあるとしている。援助者が虐待者や被虐待者をどのように捉えるのか、虐待ケースそのものをどのように認識するのかは、援助者の感情・認識が影響を及ぼしているのである。

しかし、援助者も人間であり、このような個人としての感情・認識があることは、決して悪いことではない。重要なことは、虐待対応する援助者に個人としての感情・認識が生じやすく、そのことが虐待対応に負の影響を及ぼす傾向があることを高齢者虐待問題に関わる援助者の特性として理解しておくことである。そのことが、虐待対応に関わる援助者の困難感の軽減につながるものであり、専門性を発揮した虐待対応を可能にしているのではないだろうか。換言すれば、援助者自身が虐待者や被虐待者に対する感情・認識を理解することは、感情労働³⁾ という意味において虐待対応の一部であり、そのことが広く援助者に認識される必要があると考えられる。高齢者虐待の対応に関わる地域包括支援センターの援助者に対する研修プログラムとして、このような援助者自身の感情・認識等に対する教育を実施していくことが今後の課題であることを提示したい。

5. 結論

以上のように、本稿は高齢者虐待問題に対応する援助者の困難感の軽減に迫るため、援助者が困難に感じる虐待ケースの特徴と困難感の実態を確認し、援助者の虐待者や被虐待者に対する感情・認識の把握に着眼点を置いてきた。結果、援助者が困難に感じた虐待ケースの特徴は、虐待者や被虐待者の介入拒否、虐待の否認などがあり、このような虐待対応は、援助者にとって介入困難な場面となり、虐待対応の長期化につながり、援助者の焦り、不安、ジレンマを生成していた。

援助者の虐待者や被虐待者に対する感情・認識

には、個人としての感情・認識があり、虐待者に対しては、個人としての判断基準や社会一般の常識的な判断でケースを捉え、否定的な感情・認識があった。また、被虐待者に対してはかわいそうな対象として捉える個人としての感情・認識があった。これらの個人としての感情・認識は、虐待対応に負の影響を及ぼす傾向が示唆された。

しかし、本調査にも多くの課題が含まれている。まず、高齢者虐待に対応する援助者として地域包括支援センターの社会福祉士職だけに調査を行っている点、また、調査対象者のサンプル数も決して多いとは言えない点から、一般化するのは難しい。さらに、地域によって虐待対応の現状、対応システムなどに違いがある点も考慮して調査結果を読みとる必要がある。今後は広く高齢者虐待対応に関わる援助者を捉え、虐待防止に取り組む援助者の研究を進めていきたい。

謝辞

お忙しい業務の中、本調査に御協力頂いた地域包括支援センターの援助者の方に感謝を申し上げます。また、末筆となったが、日本福祉大学の児玉善郎先生には多くの助言を頂いた。この場を借りて重ねて御礼を申し上げます。

注

- 1) 本研究の調査期間は、地域包括支援センターが創設されてから3年以内に実施されたものであり、いわゆる地域包括支援センターの三職種（保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員）の配属に経過措置が設けられていた期間である。そのため、調査対象者には、社会福祉士と社会福祉主事任用資格者が存在するが、本稿ではこれらを「社会福祉士職」として調査を実施した。なお、厚生労働省が通知した「地域包括支援センターの設置運営について（平成18年10月18日老計発第1018001号・老振発第1018001号・老老発第1018001号）」では、地域包括支援センターの人員確

保が困難である等の場合には、「社会福祉士に準ずる者として、福祉事務所の現業員等の業務経験が5年以上又は介護支援専門員の業務経験が3年以上あり、かつ、高齢者の保健福祉に関する相談援助業務に3年以上従事した経験を有する者」を配置することもできるとしている。

- 2) 藤江⁽⁸⁾のアンケート調査で配布した調査票の文末に記載。
- 3) ホックシールド⁽¹⁷⁾によると、感情労働とは「労働を行う人は自分の感情を誘発したり抑圧したりしながら、相手のなかに適切な精神状態を作り出すために、自分の外見を維持しなければならない」こととしている。

文献

- (1) 医療経済研究機構 (2004). 家庭内における高齢者虐待に関する調査報告書, 平成15年度老人保健健康増進等事業による研究報告書, 財団法人医療経済研究・社会保険福祉協会医療経済研究機構
- (2) 堂田俊樹 (2006). 地域包括支援センターにおけるコミュニティソーシャルワーク活動の動向と課題, ソーシャルワーク研究, 32 (3), 68-73
- (3) 高崎絹子 (2007). 高齢者虐待防止法の成立の意義と取り組みの現状, 保健の科学, 第49巻第1号, 4-10.
- (4) 大谷 昭 (2008) 「高齢者虐待防止法の課題とソーシャルワーク」『ソーシャルワーク研究』34 (2), 15-21
- (5) 猪熊律子 (2006). 高齢者虐待防止法の成立の経緯, 高齢者虐待防止研究, 2 (1), 6-10
- (6) 医療経済研究機構 (2007). 高齢者虐待防止法施行後の高齢者虐待事例への対応状況に関する調査報告書, 平成18年度老人保健健康増進等事業による研究報告書, 財団法人医療経済研究・社会保険福祉協会医療経済研究機構
- (7) 萩原清子 (2008). 高齢者虐待防止法施行後1年の検証からみえてきたもの——居宅介護支援事業所全国調査を中心に, 高齢者虐待防止研究, 4 (1), 54-57
- (8) 藤江慎二 (2009). 高齢者虐待の対応に困難を感じる援助者の認識——地域包括支援センターの援助者へのアンケート調査をもとに, 高齢者虐待防止研究, 5 (1), 103-111
- (9) 佐藤郁哉 (2008). 質的データ分析法——原理・方法・実践』新曜社
- (10) 佐藤郁哉 (2002). フィールドワークの技法——問いを育てる, 仮説をきたえる, 新曜社
- (11) 藤江慎二 (2010). 高齢者虐待問題に対応する地域包括支援センターの社会福祉士職の実態, 社会福祉士, 第17号, 125-131
- (12) 山下興一郎 (2008). 高齢者虐待対応や権利擁護における地域包括支援センター等の役割と課題, ソーシャルワーク研究, 34 (2), 22-29
- (13) 野村祥平 (2008). ひとつの地域における高齢者のセルフ・ネグレクトの実態, 高齢者虐待防止研究, 4 (1), 58-75
- (14) 山本繁樹 (2007). 地域包括支援センターにおける『総合相談』の意義と展開——ソーシャルワーカーの取り組みの基本視点, ソーシャルワーク研究, 33 (3), 13-21
- (15) 角田幸代 (2007). 地域包括支援センターにおける高齢者虐待防止の役割, 保健の科学, 第49巻第1号, 16-19
- (16) 山口光治 (2004) 「高齢者虐待問題に対する社会福祉士の役割と課題」『社会福祉士』第11号, 95-102.
- (17) Arlie Russell Hochschild (1983). The Managed Heart —— Commercialization of Human Feeling (=2000, 石川准・室伏亜希訳, 管理される心——感情が商品になるとき, 世界思想社.)